



倉田豊治(くらた・とよじ) ㈱サンユウ専務取締役。オリックスに4年、日本興亜損保に10年間営業マンとして勤務後、99年サンユウ創業。当初は本当に売れない日々で、2月の-2℃の中寒さで死にそうになったり、カードローン地獄も経験する。オール電化普及で次第に売れはじめ三菱電機・東芝などの関東地区販売実績で度々第1位を獲得。最近では文化放送・ニッポン放送などのマスコミにも出演。FMで毎週火曜日にビジネス番組も持つ。日経ホームビルダーなどの取材も受ける。現在、自身の経験を元に「いくつかのルールを守るだけで凡人でも短期間でダントツの成果を上げる営業ノウハウ」をテーマにビジネス塾を主催講演中。

よく地域店の店主から、具体的な提案トークや話を教えてほしいという質問を受けます。もちろん、私も具体的なトークをいくつも持っていますが、それをまねすれば売れるというものではありません。

当たり前ですが、お客も人間なので十人十色です。Aさんに通用したトークが、Bさんに通用するとは限らないのです。

試験勉強でも過去問題ばかりを解く人がいますが、少しひねった問題が出されると、とたんに答えられなくなってしまうのと同じです。

肝というか、その本質を理解せずに、具体的なトークばかり覚えても意味はないのです。

そういう意味では、これからお話する「人間が持つ3つの本能」はとても重要です。私が「オール電化&太陽光ビジネス塾」で教えている販売トークも、この3つの肝を軸に組み立てられているものです。

「ビジネス塾」では、この3つの肝ごとに、それぞれ20種類のトークを考えることを宿題にしています。これさえできれば、鬼に金棒だからです。

人間の持つ3つの本能

これからお話する「人間が持つ3つの本能」は、われわれが教育されたものではありません。生まれたときから、人間の遺伝

「3つの本能」を刺激するトーク

子に組み込まれているものです。

つまり、人間であれば多かれ少なかれ、必ずこの3つが備わっているのです。

まずは①「生きたい」。当たり前ですね。われわれは、生まれる前から「生きたい」という強い気持ちがインプットされています。だから、誰から教わることもなく、赤ん坊は生まれた瞬間に母親の母乳を飲もうとするのです。

次が②「知りたい」。お子さんをお持ちの方なら、「パパ、どうして〇〇は〇〇なの？」と何度も何度も聞かれることがあると思います。知りたいという欲求も、生まれる前からインプットされているのです。

最後の③「仲間になりたい」。人間は、いろんな形で群れたがる本能が備わっています。独りでは生きられないということが、生まれながらにして分かっているのです。

まずはこの3つが、人間の本能として備わっていることを理解してください。そして、お客との会話やトークでは、この3つを利用するのです。

「生きたい」「知りたい」「仲間になりたい」

例えば①「生きたい」は、お客側の視点に置き換えると「損をしたくない」ということにつながります。他の人よりも優位に立ちたいという思いも、これに共通するものがあります。



▲「オール電化&太陽光ビジネス塾」4期の第5回の模様。蓄電池の実践的な提案方法も学んだ

●図 人間の3つの本能

①「生きたい」

「奥さん、これを買わないと損しちゃいますよ」
「奥さん、これを導入すると近所で評判になっちゃいますよ」

②「知りたい」

「なぜ電気は使えば使うほど単価が高くなるんですか。考えてみたら、これっておかしくないですか？ 知りたいと思いませんか？」

③「仲間になりたい」

「皆さん、買われてますよ」
「皆さん、ご存知ですよ」



ここから「奥さん、これを買わないと損しちゃいますよ」とか「奥さん、これを導入すると近所で評判になっちゃいますよ」といった具体的なトークが生まれてくるのです。

「今日買わないと、なくなっちゃいますよ」という典型的な限定トークも、この「生きたい」というキーワードから生まれているトークなのです。

「生きたい」というキーワードで、20パターン、場合によっては30パターン、50パターンのトークを考えてほしいのです。

②「知りたい」では、「なぜ電気は使えば使うほど単価が高くなるんですか。考えてみたら、これっておかしくないですか？ 知りたいと思いませんか？」などが具体的なトークになりますね。

③「仲間になりたい」は、「皆さん、買われてますよ」とか「皆さん、ご存知ですよ」というトークが当てはまります。

もちろん、このままダイレクトに使ったら通用しませんよ。ちゃんと応用してくださいね。例えばお客とアポを取るときに、「明日の午前10時でどうですか。あ～、午後ですか。午後はお隣の隣の〇〇さん、ご存知ですか？ その方とお話するお約束になっているんですよ」と言われたら、どう感じますか。なんだか、自分だけが仲間はずれにされ

た気になりませんか。そして、なおさら話が聞きたくなくなったと思いませんか。「仲間になりたい」という本能を刺激するトークだから、続きを聞きたくなくなるのです。

このような肝を理解せずに、「とにかく具体的なトークを教えてください」という人はどうなるかということ、次のようになります。

「補助金がもらえるのは今だけです。今がお得でチャンスですよ」。

いわゆる、補助金に頼った、実にありがちな太陽光発電やオール電化のトークです。ひどい場合、これしかトークのパターンがない人も、決して少なくありません。

補助金が終わったらどうするのでしょうか。または、補助金が予算枠に達成してしまったら、次年度の予算が決まるまで一時休業するのでしょうか。次年度の補助金が安くなるたびに、いちいち驚き、おののくのでしょうか。

そんな外部環境に自店のビジネスが振り回されるほど、あなたのビジネスは脆弱なのですか。

そんなはずはありません。先述した3つの本能を理解していれば、いくらでもトークの引き出しを作ることは可能なのです。ぜひ皆さんも、オリジナルの「殺し文句」をいくつも用意してください。